

## LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE DEI SERVIZI

*Approvato dal Presidio di Qualità del 15 ottobre 2024*



## SOMMARIO

1.	Premessa.....	3
2.	Obiettivi della rilevazione .....	3
3.	Normativa e uffici amministrativi di riferimento.....	3
4.	Attori del processo di rilevazione.....	4
5.	Questionario e analisi dei risultati.....	4
6.	Modalità compilazione del questionario.....	4
7.	Pubblicazione e accesso ai risultati della rilevazione.....	5
8.	Follow-up.....	6

## 1. Premessa

Il questionario è uno strumento di ascolto e di raccolta di opinioni e suggerimenti da parte di studenti, dottorandi, docenti e personale amministrativo, in linea con quanto previsto dal nuovo Modello di accreditamento periodico (AVA 3) dell'ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca). Tra gli indicatori del modello AVA 3 per il monitoraggio periodico dei servizi agli studenti e ai dipendenti, che guidano gli Atenei verso il miglioramento della qualità, si evidenzia proprio l'importanza di attuare forme di ascolto degli stakeholder interni, così da poterne rilevare il grado di soddisfazione e verificare la qualità dei servizi offerti, al fine di individuare i punti di forza ed eventuali criticità e porre in atto soluzioni correttive, dove necessario.

## 2. Obiettivi della rilevazione

L'Università Bocconi pone attenzione, oltre alla qualità della didattica e della ricerca, anche all'offerta di servizi efficienti e coerenti con le esigenze degli studenti, in grado di sostenere e rendere più agevole la vita universitaria ed il processo di apprendimento. A tal fine, in ottica di miglioramento continuo e di ascolto delle opinioni degli utenti, l'Università organizza una survey online rivolta a tutti gli studenti dei Corsi di laurea/laurea magistrale e dei Dottorati di Ricerca, sui servizi interni. Inoltre, l'Ateneo attiva periodicamente una survey online, rivolta a Staff e Faculty, finalizzata a raccogliere le opinioni degli utenti interni in merito alle attività erogate da una selezione di servizi offerti dall'Ateneo. I risultati raccolti vengono utilizzati per trarre utili indicazioni di miglioramento di tipo organizzativo.

## 3. Normativa e uffici amministrativi di riferimento

In seguito a quanto definito e dalle linee guida contenute nel nuovo Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA3) approvato dall'ANVUR (l'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca) in data 8 settembre 2022, l'Ateneo ha scelto di introdurre un sistema permanente per rilevare la soddisfazione interna sui principali servizi erogati, coinvolgendo tutti gli stakeholder interni e non limitandosi esclusivamente agli studenti.

Fonti utili per la generazione delle survey:

- [Faculty \(core e non core\) con almeno 12 ore di didattica in università](#)
- [Staff assunto a tempo indeterminato](#)
- [Studenti iscritti in corso all'anno accademico di riferimento](#)

Le Unit coinvolte nel processo sono:

- [QA & Accreditation Office](#), per il coordinamento e l'erogazione delle survey;
- [Academic Planning and Monitoring](#), per lo scarico degli assetti didattici;
- [People&Culture](#) per il database dei membri dello staff;
- [Digital Transformation](#), per la gestione del database che fornisce i dati di generazione delle survey a Qualtrics (Microsoft Azure).

#### 4. Attori del processo di rilevazione

Studenti, studentesse, dottorandi, Staff e Faculty sono i principali attori del processo di rilevazione.

##### Studenti/Studentesse e PhD Student

Gli studenti e le studentesse (dei Corsi di Studio e dei Dottorati di Ricerca), in diversi momenti della loro carriera universitaria, sono chiamati a esprimere la propria opinione sui principali servizi messi a loro disposizione dall'Ateneo.

##### Faculty e Staff

Ai membri della Faculty e dello staff viene annualmente somministrata una survey finalizzata a raccogliere le opinioni degli utenti interni in merito alle attività erogate da una selezione di servizi offerti dall'Ateneo.

#### 5. Questionario e analisi dei risultati

I questionari allegati sono stati approvati dal Presidio di Qualità nelle seguenti date: 24 ottobre 2023 (per studenti e dottorandi) e 12 dicembre 2023 (per la survey rivolta a Faculty e Staff).

Per ogni domanda del questionario, ad eccezione del campo libero riservato ai suggerimenti, la scala di valutazione varia da 1 a 10, dove 1 indica il completo disaccordo e 10 il completo accordo rispetto all'aspetto oggetto di valutazione. Questa scala permette di calcolare valori medi per ciascun item, che fungono da base per l'analisi della soddisfazione percepita riguardo allo specifico aspetto valutato e per l'attivazione di meccanismi di controllo e follow-up.

#### 6. Modalità compilazione del questionario

La valutazione dei servizi viene effettuata attraverso una procedura informatizzata che prevede la compilazione a distanza via web, tramite la piattaforma Qualtrics. Altre caratteristiche peculiari di questa rilevazione sono:

- la possibilità di compilare i questionari solo da remoto;
- la garanzia del trattamento dei dati personali nel pieno rispetto delle regole sulla privacy;

Di seguito sono riportati in modo schematico le tempiste per la compilazione e i servizi sottoposti a valutazione:

Chi valuta	Cosa valuta	Tempistiche
Studenti	Valutazione I fase: Ristorazione, Infrastrutture, Lost&Found, Servizio Emergenza 2121, Laboratori	Annuale (Inizio II semestre)
	Valutazione II fase: Admissions, Guidance and Recruitment, Fees, Funding and Housing, Library, Student Residences, Communication,	Annuale (Inizio anno)

	Extracurricular Activities, Language Center, ITEC	accademico)
	Valutazione III fase: Employer Relations & Career Services, Esperienza all'estero, Stage	Al momento della laurea
Studenti PhD	Valutazione dei principali servizi interni	Al termine di un anno di corso
Faculty	Valutazione dei principali servizi interni	Annuale
Staff	Valutazione dei principali servizi interni	Annuale

## 7. Pubblicazione e accesso ai risultati della rilevazione

I dati raccolti dalle rilevazioni delle **opinioni degli studenti** in merito alla valutazione dei servizi vengono elaborati e sintetizzati in rapporti statistici profilati per corso di studi e resi disponibili, a termine dell'anno accademico di riferimento, su una dashboard di PowerBi, accessibile tramite un link personalizzato inviato via email ai responsabili di Servizio/Direzione e ai Direttori di CdS. Inoltre vengono condivisi e discussi anche nei rispettivi organi collegiali di riferimento (Consigli di Scuola e Comitati di corso di studio) in presenza delle relative rappresentanze studentesche, e trasmessi alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS), competenti per le analisi di loro competenza.

In particolare:

- i **Comitati di corso di studio** sono chiamati ad esaminare gli aspetti più significativi, in senso positivo e negativo, che emergono con riferimento alla gestione e organizzazione dei servizi universitari messi a disposizione degli studenti, e di suggerire l'adozione di eventuali interventi migliorativi da riportare ai responsabili di servizio/ direzione competenti;
- le **Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)** sono incaricate di esaminare gli aspetti più significativi e verificare la presa in carico delle eventuali criticità segnalate. Un sintetico resoconto dell'esito di queste verifiche è riportato all'interno delle loro relazioni annuali, in cui, con riferimento a ciascun caso di criticità identificato, le CPDS esprimono un parere in merito all'adeguatezza del processo di presa in carico delle relative cause di insoddisfazione e a segnalare, ove opportuno, le situazioni che richiedono di essere ulteriormente approfondite.

Per quanto riguarda le valutazioni dei servizi da parte dei **dottorandi**, i dati vengo elaborati in un apposito report statistico e vengono condivisi con il Dean della Scuola e discussi in Consiglio di Scuola.

Infine, le valutazioni dei servizi da parte di **faculty e staff** vengono sintetizzate al termine d'erogazione della survey in un report statistico e condiviso con il Rettore, il Managing Director e con i Responsabili delle Servizi Amministrativi e delle Direzioni oggetto di analisi. Gli esiti verranno inoltre resi noti anche al campione di utenti coinvolto nell'indagine attraverso la pubblicazione, in un'area riservata, di una sintesi delle valutazioni raccolte.

I risultati di tutte le valutazioni sono inoltre resi disponibili anche al:

- **Presidio della Qualità** che monitora i processi di rilevazione e follow-up, oltre l'utilizzo e pubblicizzazione dei risultati;
- **Nucleo di Valutazione** che analizza e valuta i risultati della rilevazione dandone evidenza nella propria relazione annuale.

— **Managing Director e ai Responsabili degli Uffici e delle Direzioni** che individuano i punti di forza e le aree di miglioramento delle dotazioni e delle prestazioni di ciascuna unità organizzativa e definiscono interventi volti a superare criticità e inefficienze oggettivamente riconosciute per migliorare il livello di servizio offerto.

I risultati delle rilevazioni degli studenti dei CdS sono infine resi pubblici, in maniera aggregata per corso nelle pagine del sito web di Ateneo dedicate all'AQ. Tali report sono consultabili a termine dell'anno accademico di riferimento.

## **8. Follow-up**

È di seguito illustrata la procedura di follow-up dei risultati relativi alla valutazione dei servizi da parte **dello staff e della Faculty**:

A seguito della diffusione dei risultati ai responsabili di Direzione/Servizio, viene rilasciata una procedura online che permette loro di inserire commenti relativi alle valutazioni ricevute e di proporre eventuali azioni di miglioramento e tempi di attuazione. La formulazione di tali proposte, utili per migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità delle prestazioni offerte, devono essere fornite al QA&Accreditation Office, in accordo con il Managing Director, entro un mese dalla ricezione dei risultati.

Tali proposte dovranno contenere l'indicazione di:

- azioni specifiche che il responsabile del Servizio propone di intraprendere, o si impegna a compiere (es. interventi di riorganizzazione di un'area funzionale, sviluppo di nuovi programmi/progetti, ammodernamento tecnologico, etc.);
- tempi previsti di realizzazione.

L'informativa contenente le azioni di miglioramento/re-engineering attivate e il loro stato di avanzamento sarà fornito periodicamente dal Presidio di Qualità di Ateneo al Managing Director, al Rettore e al Nucleo di Valutazione.

Infine entro un anno dalla erogazione della survey, i responsabili dei servizi vengono chiamati ad un aggiornamento in merito alle azioni intraprese, processo che permette di valutare i progressi compiuti e di assicurarsi che le iniziative di miglioramento siano efficacemente implementate.